

살롬하우스 근무지침

제정 2019. 9. 16.

1. 근무중 태도

- 직원의 복장 및 용모는 항상 단정해야 한다. 근무복을 착용시 항상 깔끔한 상태를 유지하여 직원의 품위를 스스로 지킨다.
- 직장내 아무런 차별을 하지 않는다. (남-녀, 노-소, 장애-비장애, 학력 등) 차별적인 말과 행동을 하지 않는다. 이는 직원간 대상자간 내방자 등 모두에게 해당된다.
- 직장내 근무시간에는 명찰을 항상 착용한다. (단, 근무복에 이름표가 부착되어 있는 분은 명찰을 착용치 않아도 된다.)
- 특별한 긴급사항이 아니고서는 직원간 및 대상자간 목소리를 크게 하지 않는다.
- 직장내에서 비속어, 욕설, 과격한 말은 삼간다.
- 직장내에서 자신의 정치성향을 주장하고 다른 쪽을 폄하하는 언행을 삼간다. (다른 이의 다른 성향도 이해하고 존중하는 자세가 필요하다.)
- 직장 내에서는 위급한 사항이 아니고서는 뛰지 않는다.
- 밝은 미소의 표정을 잃지 않는다. (화난 모습, 쩡그린 모습, 냉담한 모습의 직원에 대하여 팀장은 잠시 작업을 멈추게 하고, 환기하게 하고 난 후 다시 작업에 임하도록 지도해야 한다.)
- 근무중 긴급사항이 아닌 사적인 용건의 긴(3분) 통화는 삼가고, 작업중(특히 대상자를 케어할 때)에는 사적인 통화를 해서는 안된다.
- 지정된 장소 외에서는 음식을 먹어서는 안된다. (껌도 포함. 이동하며 취식금지)
- 특별한 사안이 아니고서는 자신의 근무지를 벗어나지 않는다.
- 휴게시간을 철저히 활용하여 지정된 자리에서 적절히 휴식하고 이어질 근무를 대비한다. 단, 특별한 사항하에 팀장의 요청에 의하여 휴게시간을 갖지 못했을 경우에는 팀장은 다른 시간에 동일한 휴게시간을 갖게 해야 한다.
- 직장안의 다른 공간에서 새롭게 만날 때에는 누구(직원간, 대상자, 내방인)에게나 먼저 본 사람이 밝은 미소로 인사를 건넨다.
- 직장 내 환경을 늘 정리정돈하며, 특히 퇴근 시에는 모든 물건이 정위치로 정돈되어 있어야 한다. (특히, 사무실 책상 위에 불필요한 물건이 놓여있지 않아야 한다.)
- 직장 내 흐트러진 물건이나 바닥에 떨어진 간단한 휴지 등은 먼저 본 사람이 바로 처리한다.
- 직장내에 귀중품이나 금품을 가져와서 사물함이나 락커, 책상서랍 등에 보관하지 않는다. (분실물 주의)
- 시설의 집기나 물건을 소중히, 조심스레, 아껴서 다룬다.

2. 전화 태도

- 외부전화는 “살롬~ 살롬하우스 ○○○+ 직함 입니다.” 라고 하며 받는다.
- 내부전화는 “살롬~ ○○○+ 직함 입니다.” 라고 하며 받는다. 단, 해당직함의 유일직원인 경우에는 이름을 생략할 수 있다. (예: 살롬~ 간호팀장입니다.)
- 전화의 태도는 너무 빠르지 않은 말속도로 상냥하고 친절하게 응대한다.
- 통화중 상대방의 말을 끊거나 가로채서 말하지 않는다.
- 전화를 끊을 때에는, 통화종료를 뜻하는 인사를 한 후 상대방이 먼저 끊은 후에 끊는다. 또는 통화종료 인사 후 2초 후에 끊는다.

3. 직원 관계

- 모든 직원은 상호 존대말을 써서 예의를 갖춘다. 모든 직원은 직무의 역할이 다를뿐이지 직급의 높낮이가 다르지 않다. 고로 상호 존중의 자세를 가져야 한다.
- 호칭은 “성+ 약식직함+ 님”의 방법으로 부른다. (예, ‘홍길순 요양보호사’ → ‘홍요양사님’) 단, 간호(조무)사와 요양보호사와 위생사와 조리사는 “성+ 선생님”으로 부를 수도 있다.

약 식 직 함 표			
원장 → 원장	사무국장 → 국장	사무원 → 사무원	각 팀장 → 팀장
간호(조무)사 → 간호사	물리치료사 → 치료사	요양보호사 → 요양사	영양사 → 영양사
관리팀장 → 팀장	관리사 → 관리사	위생사 → 위생사	조리사 → 조리사

- 각 팀원은 팀장에게 보고 및 지시를 받으며, 다른 팀의 특별한 요청이 없는 한, 다른 팀의 직무에 관여 간섭하거나 남용해서는 안된다.
- 직원간 상호 비방하는 말은 삼간다.
- 직무에 관한 이해나 방법이 달라서 문제가 될 때에는 각 팀장에게 의뢰하여 조정 및 지시를 받아서 해결해야 한다.
- 직원간에 돈거래를 해서는 안된다. (경조금 제외)

4. 대상자 관계

- 모든 직원은 대상자를 대함에 있어서 기본적으로 존중하는 마음을 가져야 한다.
(우리 시설의 존재이유는 대상자를 잘 케어하는 일이다. 대상자를 존중하지 않는 이는 직원으로서의 자격이 없다.)
- 대상자는 항상 ‘어르신’이라 부른다. (‘할아버지’ ‘할머니’, ‘아버님’ ‘어머님’ 호칭금지)
- 대상자와의 대화는 항상 친절해야 한다. 치매 어르신 일지라도 마찬가지다.
(단, 도저히 감당할 수 없을 정도로 통제가 안되는 어르신은 보고계통을 통하여 퇴원 등의 조치를 취

한다.)

- 대상자를 케어할 때에는 서두르지 않으며 부드러운 손길로 대한다. (특히 식사, 기저귀 케어)
- 전동침대를 조작할 때에는 사전에 미리 알려서 대상자가 놀라지 않게 한다. (예: “침대를 내립니다.” “등받이를 올립니다.”)
- 보호자나 대상자들이 개인적으로 주는 금전이나 물품을 절대 받지 않는다.
- 보호자나 대상자들이 제공해 주는 간식 등을 받지 않는다. 단, 어쩔 수 없이 받았더라도 대상자 앞에서 먹지 않고 지정된 자리에서 먹는다.
- 대상자에 관하여 알게 된 개인신상의 사항은 철저히 비밀로 해야 한다.
- 대상자의 상태나 건강에 관한 부분을 세밀하게 잘 살펴야 하며, 보호자에게 잘 알려주어야 한다.

5. 내방자 관계

- 내방하는 모든 사람에게 선입견 없이, 차별없이 친절하게 대한다. (남녀, 노소, 종교, 장애 등)
- 내방자는 사무원이 처음 접대하지만 담당이 자리에 없을 시에는 누구든지 제일 먼저 보는 사람이 친절하게 인사하고 안내한다. (우선 로비의 응접소파로 안내하고, 용건을 물은 후, 담당자를 불러준다.)

내 방 자 안 내	
① 모든 내방자를 반갑게 인사한다.	“안녕하세요” “어서오세요 살롬하우스입니다.”
② 내방자를 로비의 응접소파로 안내한다.	서서 말하지 않고, 맞은편 응대 소파에 앉아서.. “어떻게 오셨나요? 무엇을 도와드릴까요?”
③ 내방자의 용건에 맞는 담당자를 연결해준다.	“잠시만 기다리시면 담당자를 불러드리겠습니다.”
④ 기다리는 내담자에게 적절한 음료나 간식을 제공해준다.	“기다리는 동안 드세요” “더우신데 시원한 음료 드세요” “추운데 따뜻한 차 드세요”
※ 단 대상자 입원방문의 경우에는 별도의 지침을 따른다.	

6. 내방자가 가져온 간식에 대한 대처 방법

- 이 음식이 누구에게 주는 것인지를 명확히 묻고, 제공자의 의도에 맞게 보관하고 제공함을 원칙으로 한다. (예: 이 음식이 특정대상자만을 위한 것인지? 아니면 유닛의 대상자들에게 함께 공유하기를 원하는 것인지?)
- 특정대상자만을 위한 간식일 경우, 유통기한 등의 이유로 장기보관이 어려운 경우에는 그 상황을 설명하고 유닛의 대상자들이 공유해야 함을 설명한다.
- 직원을 위한 선물용 음료 및 간식일 경우에는 각 팀장에게 보고하여, 적절한 인원이 함께 나누어 공유한다. 사적으로 또는 직장 밖으로 가져가서는 안된다.
- 내방자들의 제공한 음식이 너무 많아서 어떤 조치가 필요하다고 판단이 된 때, 각 요양보호사 제1팀장(팀장의 리더)은 여분의 음식을 정리하여 영양사에게 전달한다. 영양사는 이를 받아 전체 식사나 간식에 포함시킨다.
- 내방자들이 대상자들을 위하여 가져온 간식을 직원들은 함께 먹지 않는다.

(함께 먹자고 권하더라도 “직원들에게는 별도의 간식이 말함”으로 사양해야 한다.)

- 시설이 대상자들에게 제공하는 간식을 직원들은 먹을 수 없다.
- 직원들의 간식은 별도로 제공되며, 음식 먹을 수 있는 공간은 요양보호사실, 직원식당, 회의실 등이다.

7. 위급 상황에 대한 대처

- 화재가 발생하였을 때, 최초의 발견자는 소방대처 매뉴얼에 따라 차분하고 신속하게 대처한다.
- 요양보호사는 어르신의 상태가 안 좋다고 판단되어질 때, 간호사에게 연락한다. 야간(22시~06시)시에는 요양보호팀장에게 상황을 보고하여 대처한다. 요양보호팀장은 상황을 판단한 후 보호자와 의논하여 119등 응급대처를 명한다. 단, 상황이 위급하다고 판단될 시에는 우선 119 조치를 먼저하고 나머지를 후속조치 할 수 있다.
- 어르신이 위급한 상황이면, 반드시 보호자에게 연락하여 함께 의논하여 대처한다.

8. 어르신 낙상에 대한 대처

- 어르신이 낙상하였을 때, 요양보호사는 서두름 없이 어르신을 안심시킨 후 간호사를 부른다.
- 낙상환자를 급하고 무리하게 다루어서 2차 피해가 발생함을 주의하여야 한다.